

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN APARAT KANTOR DISTRIK PIYAIYE KABUPATEN DOGIYAI PROPINSI PAPUA

Riko Gesmani

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai dan untuk mengetahui faktor yang paling besar mempengaruhi Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua. Penelitian ini dilaksanakan di Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai dan masyarakat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai, dengan total populasi sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling, sehingga didapat sampel sebanyak 63 orang. Alat analisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan aparat di Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai. Hasil pengujian koefisien regresi secara serempak dengan uji F menunjukkan F hitung sebesar 90,0058. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model secara serempak atau bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Hal ini berarti variabel kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan. Nilai R^2 sebesar 0,720 menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72 persen, sedangkan sisanya sebesar 28 persen disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata kunci : Kemampuan Kerja, Daya Tanggap, Motivasi Kerja dan Kinerja Pelayanan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire - Papua

PENDAHULUAN

Sejalan dengan Otonomi Daerah yang diberikan oleh Pemerintah Pusat melalui desentralisasi seluas-luasnya kepada daerah dalam rangka pembinaan administrasi, tetapi juga suatu kewenangan daerah dalam rangka mengurus rumah tangganya sendiri, khususnya Papua diamanatkan dalam UU No. 21 tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Papua. Dalam konteks ini Kinerja Aparat Pemerintah Provinsi Papua secara umum dan secara khusus kinerja Aparat Pemerintah

Kabupaten Dogiyai memberikan kesempatan kepada Pemerintah Distrik Piyaiye dalam rangka mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri baik dalam bidang sosial, budaya, ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan serta dibidang Pemerintahan secara strategis dan sebagainya.

Berdasarkan adanya Undang – undang no 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka kinerja aparat Pemerintah Distrik harus mampu dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada

masyarakat, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan publik yang perlu dikembangkan sesuai dengan prosedur yang ada.

Salah satu hal yang erat kaitannya dengan persoalan pemerintah adalah masih belum mantapnya koordinasi pemerintah yang dilaksanakan oleh berbagai unsur aparatur di berbagai daerah, persoalan yang sering ada diberbagai instansi antaranya masih kurang efektifnya koordinasi yang kerja rendah, mekanisme kerja dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat belum teratur, disiplin kerja aparatur pemerintah yang belum baik, sehingga etos kerja masih rendah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat merupakan sumber motivasi utama yang harus diemban oleh aparatur pemerintah. Kondisi lain yang sangat mempengaruhi proses berkelanjutan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat saat ini yang masih terus dirasakan masyarakat baik di tingkat kota/kabupaten maupun di tingkat distrik adalah pelayanan administrasi pemerintahan. Hal ini sesuai dengan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, tertib dan teratur dalam pelaksanaan tugas – tugas pemerintahan. Perlu diupayakan penataan jajaran Perangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertugas, sehingga yang terlaksana penyelenggaraan pelayanan

pemerintahan yang bersih, berwibawa, profesional, efektif dan efisien. Namun demikian sesuai dengan situasi dan kondisi dan perkembangan pembangunan dewasa ini dan dalam menghadapi era reformasi disegala bidang, citra pegawai negeri sipil dalam masyarakat masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain bahwa Penyelenggara Tugas Pemerintahan dan tugas – tugas pembangunan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Sejalan dengan Undang – undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maupun Peraturan Pemerintah (PP) No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil tersebut ditekankan maka pembinaan Pegawai Negeri Sipil diupayakan sebagai salah satu bentuk operasional pembangunan dibidang aparatur negara dilingkungan Departemen Dalam Negeri lingkungan Pemerintah Daerah diarahkan kepada terwujudnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang baik dengan pengembangan karir berdasarkan prestasi kerja, kapasitas profesional, keahlian dan keterampilan serta kemantapan sikap mental, kemampuan aparatur perlu ditingkatkan secara kognitif dan berkesinambungan melalui upaya pendidikan pelatihan, penguasaan, bimbingan,

konsultasi melalui pembinaan motivasi dan koordinasi berdasarkan etika dan disiplin.

Oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya dengan baik. Aparatur berkualitas adalah aparatur yang mempunyai sistem kerja secara efektif dan efisien yang dapat menghasilkan karya nyata yang dapat dilihat dan diketahui masyarakat luas. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya pengembangan pegawai melalui suatu pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja pelayanan aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai antara lain :

1. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh aparat masih rendah.
2. Kurangnya kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat
3. Kurangnya motivasi kerja aparat sehingga berdampak pada loyalitas kerja.
4. Aparat belum mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan prima dengan

prinsip pelayanan yang sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.

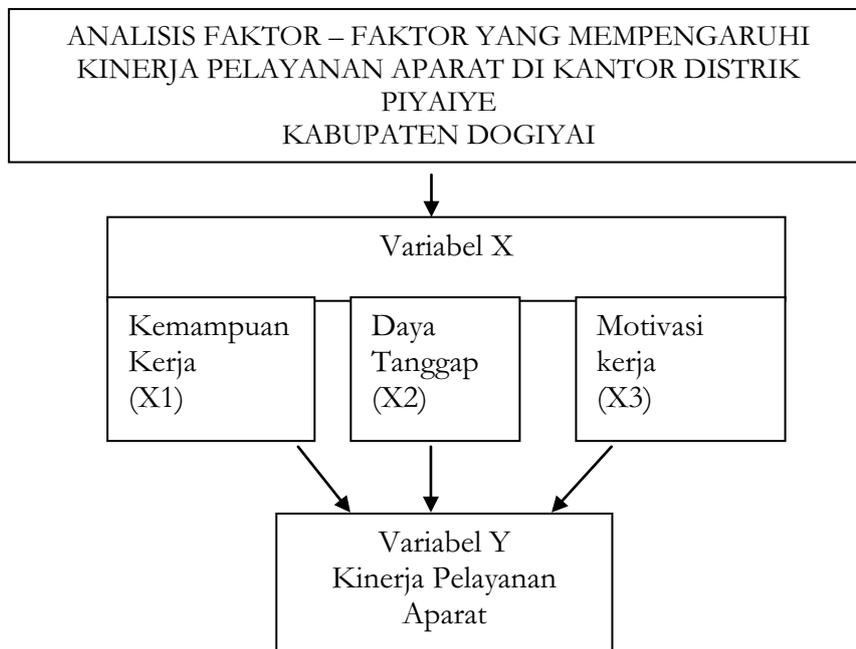
Berdasarkan permasalahan diatas menarik untuk diteliti mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Aparat Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai Propinsi Papua”.

Adapun pokok masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai dan mengetahui faktor yang paling besar mempengaruhi kinerja pelayanan aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai. Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai.
2. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Distrik Piyaiye secara khusus dan secara umum bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Dogiyai dalam meningkatkan kinerja pelayanan aparat.

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Adapun kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



HIPOTESIS

H1: Diduga kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja pelayanan aparat di Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai dan masyarakat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai yang berjumlah 100 orang dan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 63 orang.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Teknik Sampel

Sampel Penelitian

No.	Responden	Jumlah
1.	Pegawai Distrik	33
2.	Kepala Kampung/Desa	8
3.	Kepala Suku	2
4.	Tokoh Agama	5
5.	Tokoh Pemuda	10
6.	Tokoh Perempuan	5
Jumlah Total		63 orang

Sumber Data : Kantor Distrik Piyaiye, 2015

Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari beberapa faktor terhadap kinerja pelayanan aparat, digunakan analisis statistik regresi berganda dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Pelayanan Aparat

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi

X1 = kemampuan kerja X2 = daya tanggap

X3 = motivasi kerja e = error

Definisi Operasional

1. Kemampuan kerja adalah kemampuan dan keandalan aparat untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. Daya Tanggap adalah kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan

pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

3. Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja.
4. Kinerja pelayanan aparat adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja merupakan kemampuan aparat untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan.

Tabel 1
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Kerja

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Aparat Distrik Piyaiye memiliki ketrampilan yang memadai	33	21	9
2	Aparat Distrik Piyaiye telah mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya	44	12	7
3	Aparat Distrik Piyaiye memiliki kecakapan dalam bekerja	37	18	8
4	Untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik, Aparat Distrik Piyaiye harus memiliki pendidikan dan ketrampilan yang memadai	-	11	52

Sumber : Hasil olahan data primer, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Kemampuan kerja, memberikan gambaran bahwa Aparat Distrik Piyaiye belum memiliki kemampuan kerja dan belum memiliki ketrampilan yang memadai, hal ini tentu saja akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Tabel 2
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Daya Tanggap
Aparat Terhadap Pekerjaan

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Aparat Distrik Piyaiye mampu menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat	35	23	5
2	Aparat tanggap terhadap kemauan dan keinginan masyarakat	37	17	9
3	Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparat berbelit-belit	13	22	28

Sumber : Hasil olahan data primer, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Daya Tanggap Aparat, memberikan gambaran bahwa aparat Distrik Piyaiye belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, artinya pegawai belum mampu menciptakan

pelayanan yang cepat dan tepat tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Motivasi Kerja

Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja.

Tabel 3
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Motivasi Kerja Aparat

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Motivasi Kerja sangat dibutuhkan oleh aparat dalam bekerja	-	12	51
2	Sikap mental yang baik telah dimiliki oleh aparat	31	21	11
3	Aparat memiliki loyalitas kerja tinggi terhadap tugas dan tanggungjawabnya	31	19	13

Sumber : Hasil olahan data primer, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memberi tanggapan item-item pernyataan Motivasi Kerja Aparat, memberikan gambaran bahwa Aparat Distrik Piyaiye belum memiliki motivasi kerja, sehingga loyalitas kerja aparat belum nampak dalam pekerjaan.

Kinerja Pelayanan Aparat

Kinerja pelayanan aparat adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Tabel 4
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kinerja Pelayanan Aparat

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Target kerja yang ditetapkan dalam pekerjaan tercapai dengan baik oleh Aparat	33	17	13
2	Aparat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	26	22	15
3	Aparat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat	31	24	8

Sumber : Hasil olahan data primer, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Kinerja Pelayanan Aparat memberikan gambaran bahwa kinerja pelayanan aparat Distrik Piyaiye belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi

Kantor Distrik dan masyarakat di Kabupaten Dogiyai.

Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikan (P)
Konstanta	6,699	7,201	0,000
Kemampuan kerja	0,331	2,355	0,022
Daya Tanggap	0,267	2,178	0,033
Motivasi Kerja	0,518	2,859	0,006
R square	0,720	N = 63	
R adjusted square	0,716		
F value	90,0058		

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian koefisien regresi secara individual dengan uji t menunjukkan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan aparat di Kantor Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai.

Hasil pengujian koefisien regresi secara serempak dengan uji F menunjukkan F hitung sebesar 90,0058. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model secara serempak atau bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Hal ini berarti variabel kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan.

Nilai R^2 sebesar 0,720 menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72 persen,

sedangkan sisanya sebesar 28 persen disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan aparat. Berdasarkan hasil analisis regresi pada table 5 menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pelayanan signifikan dengan nilai signifikansi 0,002. Dengan koefisien regresi 0,002 dapat diartikan jika kemampuan kerja bertambah 1% maka kinerja pelayanan aparat akan bertambah sebesar 0,002%, dengan asumsi variabel lain tetap.

Secara teoritis kemampuan kerja dan kinerja pelayanan adalah suatu bentuk yang sama dan mempunyai hubungan erat. Dengan kemampuan kerja relatif lebih besar maka

memungkinkan kinerja pelayanan meningkat (Sutrisno, 2010).

Implikasi terhadap kemampuan kerja yaitu bahwa dengan kemampuan kerja aparat yang meningkat maka kinerja pelayanan aparat akan semakin baik. Aparat semakin handal dalam bekerja semakin menunjang kinerja pelayanan. Dengan kinerja pelayanan yang baik tentu saja akan berdampak pada kualitas pelayanan masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang akurat, nyaman dan cepat. Oleh karena itu aparat meski membekali diri dengan memiliki kapasitas intelektual, ketrampilan dan penguasaan teknologi agar mampu menunjukkan kinerja yang baik.

Daya Tanggap

Faktor daya tanggap merupakan hal yang berperan dalam menunjang kinerja pelayanan aparat. Daya Tanggap adalah kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 5 menunjukkan bahwa pengaruh daya tanggap terhadap kinerja pelayanan aparat signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,022. Dengan koefisien regresi 0,022 dapat diartikan jika daya tanggap aparat bertambah 1% maka kinerja pelayanan aparat akan

bertambah sebesar 0,022%, dengan asumsi variabel lain tetap.

Implikasi terhadap daya tanggap adalah aparat semakin tanggap terhadap situasi pekerjaan maka kinerja pelayanan akan semakin baik. Tanggap untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dengan cepat dan tepat, dengan prosedur yang mudah. Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah dan bisa terselesaikan tepat waktu dalam pengurusannya. Pengurusan yang tidak rumit dan tanpa pungutan-pungutan liar sangat diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparat meski mempunyai rasa tanggung jawab untuk bisa mewujudkan kinerja pelayanan yang baik.

Motivasi Kerja

Faktor motivasi kerja merupakan hal yang berperan dalam menunjang kinerja pelayanan aparat. Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan aparat dengan nilai signifikan sebesar 0,006. Dengan koefisien regresi sebesar 0,006 dapat diartikan jika motivasi kerja bertambah 1%, maka kinerja pelayanan aparat akan bertambah sebesar 0,006 dengan asumsi variabel lain tetap.

Implikasi terhadap motivasi kerja adalah aparat semakin termotivasi dalam bekerja maka kinerja pelayanan akan semakin baik. Dorongan atau semangat kerja sangat dibutuhkan bagi aparat, karena dengan semangat kerja yang tinggi akan muncul loyalitas kerja yang tinggi pula.

Kesetiaan terhadap pekerjaan meski dimiliki oleh masing-masing aparat, tanpa ada paksaan dengan tulus dan kejujuran bahwa tugas yang diberikan adalah sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu aparat hendaknya memiliki motivasi dalam bekerja, guna menunjang kinerja pelayanan aparat.

Kesimpulan

1. Dari 63 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja aparat belum maksimal artinya bahwa Aparat Distrik Piyaiye belum sepenuhnya memiliki kemampuan kerja, kurang tanggap terhadap tugas dan tanggungjawab, serta belum memiliki motivasi kerja yang tinggi.
2. Koefisien determinasi (R^2) = 0,720 atau 72% menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan

motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3. Dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Kerja, Daya Tanggap dan Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Piyaiye Kabupaten Dogiyai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Alex Media Computindo, Jakarta, 1991
- Ateng Syafrudin, *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Daerah*, Tarsito Bandung, 1976
- Fathoni, Abdurrahmat, *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2006
- Gomes, Faustino Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2003
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya*, BPFE, Yogyakarta, 1996
- Hasibuan, Melayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2007

Koentjoroningrat, Metode Penelitian Masyarakat; PT. Gramedia, Jakarta, 1991

Nawawi hadari, Metode Penelitian Bidang Sosial, UGM Press, Yogyakarta, 1983

Notoadmojo & Robbins,S, *Perilaku Organisasi*, Prehallindo, 1998

S.P. Siagian, Perilaku Organisasi dalam Perspektif Ewektifitas, PT Grasindo, cetakan ke empat, 1983

Syarif Hidayat, Otonomi Daerah Dalam Persfektif Lokal (Pusat Penelitian Ekonomi, Lembaga

Ilmu Pengetahuan Indonesia (P2E – LIPI)), Jakarta, 2001

Thoha Miftah, Kepemimpinan Manajemen, Edisi ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Umar, Husein, *Riset Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005